spiralis

ETRE • FAIRE • VIVRE
ENSEMBLE
BEING • DOING • LIVING
TOGETHER

Le 19 novembre 2014

Médiation et émotions
- mode d'emploi -

Présentation aux déjeuners-causeries de l'IMAQ

Valérie Lanctôt-Bédard, B.A., LL.M.
Formatrice certifiée CNVC, médiatrice accréditée IMAQ,
coach professionnelle ACC (ICF)

Aujourd'hui

1. Pourquoi s'intéresser au sujet?
2. La place des émotions dans les différentes formes de médiation
3. Les risques pour les médiateurs
4. Des approches à privilégier
5. Références et opportunités de développement

1. Pourquoi s'intéresser au sujet?

- Pour la médiation
- Pour les médiateurs et médiatrices

2. La place des émotions dans les différentes formes de médiation

But	*Transformation la dynamique conflictuelle*	*Compréhension commune et co-création de solutions*	*Résoudre le conflit ou le litige en fonction de certaines normes*	*Résoudre le litige*	*Résoudre le litige en fonction de certaines normes*	*Décision du tiers pour trancher le litige*
Processus basé sur	*Reconnaissance mutuelle et empowerment - dialogue*	*Intérêts, besoins, valeurs - dialogue*	*Normes (+ intérêts, besoins, valeurs) – dialogue et/ou contrainte*	*Positions – pression, compromis*	*Positions – valeur de ces positions – recommanda-tions et conseils*	*Positions – normes – décision exécutoire du tiers*
Place des émotions	*Telles quelles*	*Passage des positions aux intérêts, besoins et valeurs sous-jacents*	*Un mal nécessaire (pour augmenter le sentiment de satisfaction)*	*Évacuées si possible, sinon « mal nécessaire »*	*Au mieux, un mal nécessaire (pour augmenter le senti-ment de satisfaction)*	*Évacuées*
Nécessité de relation empathi-que?	*oui*	*oui*	*plus ou moins - selon*	*non*	*non*	*non*
	MÉDIATION TRANSFORMATIVE*	**MÉD. FACILITATIVE OU INTÉGRATIVE**	**(MÉDIATION INSTITUTION-NELLE)****	**MÉDIATION RÉSOLUTIVE**	**MÉDIATION ÉVALUATIVE**	**ADJUDICATION / ARBITRAGE**
Les parties maitrisent:	*Le fond complètement + Le processus (en gros, sauf pour quelques interventions du médiateur, favorisant la reconnaissance et l'empowerment)*	*Le fond: définition du problème, génération d'options et choix de solution; PAS le processus (car médiateur établit des règles, contrôle le dialogue, suit un processus, établit et suit un agenda, anime la génération de solution et la négociation…)*	*Le fond un peu, selon qu'on voudra adapter une solution aux enjeux spécifiques de la personne; PAS le processus – qui sera plus ou moins orienté sur les clients et sur les solutions possibles dans le contexte, mais à tous le moins géré comme en méd. facil.*	*Le fond - peu, comme il consiste ici aux positions; PAS le processus qui sera déployé par le médiateur pour stimuler le compromis*	*PAS le fond – dont le médiateur est garant des normes; PAS le processus qui sera établi par le médiateur afin de recevoir les positions respective et les évaluer*	*PAS le fond – dont l'adjudicateur est garant des normes; PAS le processus qui est pré-établi et accepté par tous – ce processus tend à être très formel*

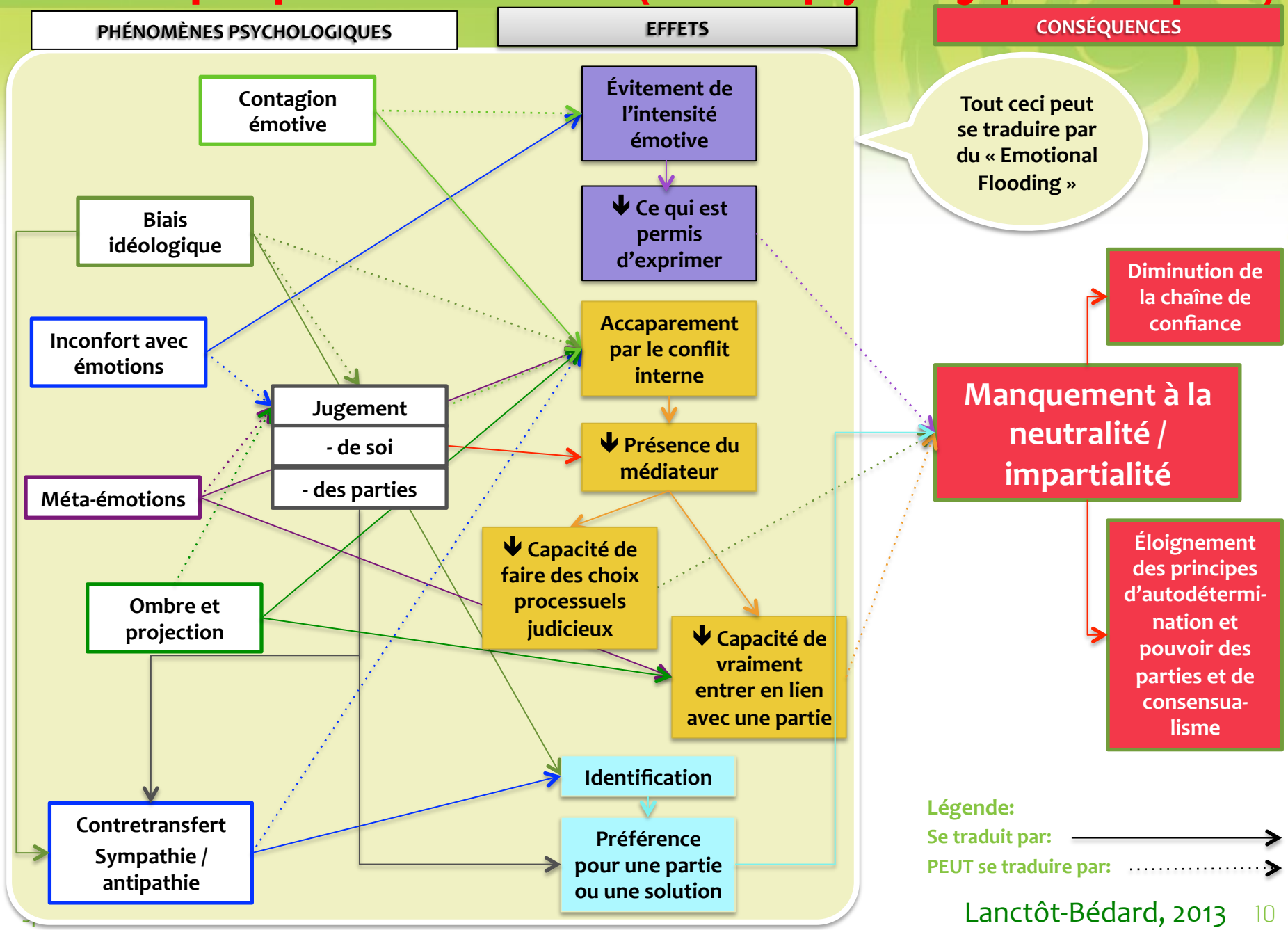
Continuum du pouvoir des parties (inversement proportionné au pouvoir du tiers indépendant)

*Selon le travail de Bush & Folger « *The Promise of Mediation* »

** Bien qu'il ne s'agisse pas d'un style de médiation en tant que tel car elle pourrait être plutôt facilitative ou plutôt évaluative selon la commande de l'institution et le style du médiateur, la nécessité de contextualiser la pratique et certaines contraintes attenantes me fait l'incorporer dans le tableau

(Antaki 1998, Lanctôt-Bédard, 2012)

3. Les risques pour les médiateurs (facteurs psychologiques et impacts)

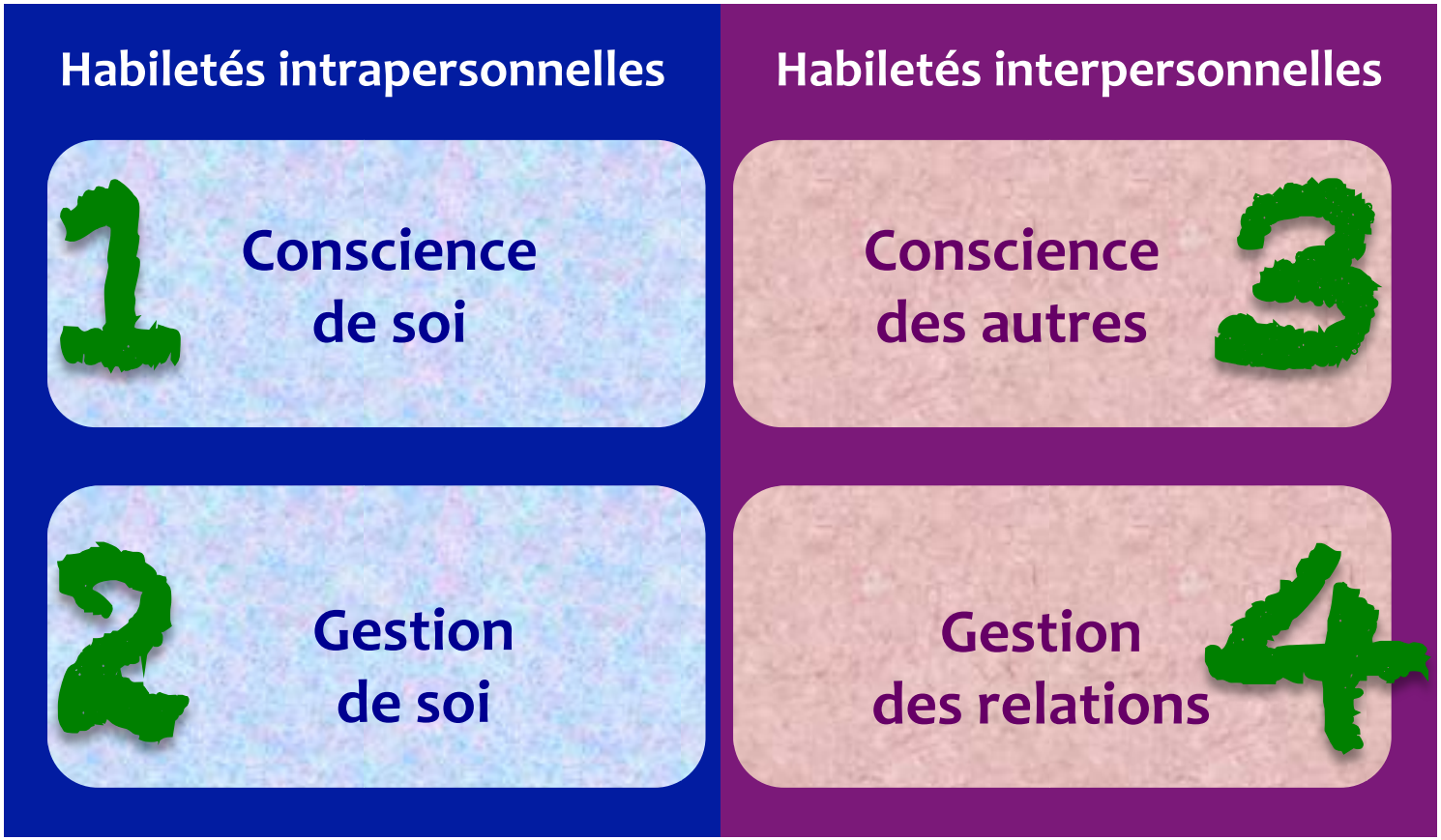

PHÉNOMÈNES PSYCHOLOGIQUES
EFFETS
CONSÉQUENCES
Contagion émotive
Biais idéologique
Inconfort avec émotions
Méta-émotions
Ombre et projection
Contretransfert Sympathie / antipathie
Jugement
- de soi
- des parties
Évitement de l'intensité émotive
Ce qui est permis d'exprimer
Accaparement par le conflit interne
Présence du médiateur
Capacité de faire des choix processuels judicieux
Capacité de vraiment entrer en lien avec une partie
Identification
Préférence pour une partie ou une solution
Tout ceci peut se traduire par du « Emotional Flooding »
Manquement à la neutralité / impartialité
Diminution de la chaîne de confiance
Éloignement des principes d'autodétermination et pouvoir des parties et de consensualisme
Légende:
Se traduit par:
PEUT se traduire par:

4. Des approches à privilégier

- L'intelligence émotionnelle (Goleman)
- La présence attentive (Kabat-Zinn)
- La Communication NonViolente (Rosenberg)

4. Des approches à privilégier

L'intelligence émotionnelle – qu'est-ce que c'est?



(Goleman 1995, Mayer et Salovey 1997)

4. Des approches à privilégier

La présence attentive – qu'est-ce que c'est?

- La capacité de demeurer conscient-e, à chaque instant et sans jugement, de ses sensations corporelles, ses pensées, ses émotions et son esprit, demeurer conscient-e de *ce qui est*.

- La pratique de la pleine conscience consiste en un entrainement de l'esprit, afin de développer la capacité d'être à l'écoute et au courant de ce qui se passe à l'intérieur de soi sans le juger ou le rejeter et sans s'y attacher, s'y identifier ou agir directement et inconsciemment à partir de ce contenu.

Riskin, 2009

4. Des approches à privilégier

La pleine conscience – bénéfices

- **Généraux**
  - Diminution du stress et de ses effets
  - Capacité de retrouver de la perspective
  - Capacité de faire des choix conscients, non réactifs
- **En médiation**
  - Augmentation de la capacité d'être empathique
  - Augmentation de la capacité de demeurer neutre et impartial-e
  - Augmentation de la capacité d'agir en fonction de l'idéal et des principes de la médiation

Riskin, 2004 et 2009; Rock, 2004

4. Des approches à privilégier

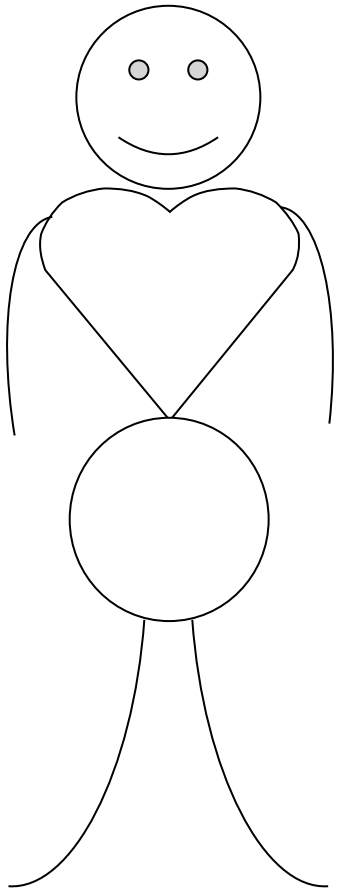
La Communication NonViolente – qu'est-ce que c'est?

- Une création de Dr. Marshall Rosenberg
- Un processus dialogique qui facilite l'expression authentique et l'écoute empathique
- L'approche s'intéresse à la connexion entre les gens et à comment y arriver
- Le modèle est simple et les répercussions de son application sont profondes
- Le modèle permet d'actualiser l'idéal des courants philosophiques et spirituels qui traitent de compassion

Rosenberg, 1999

4. Des approches à privilégier
La Communication NonViolente (le processus)

Expression authentique



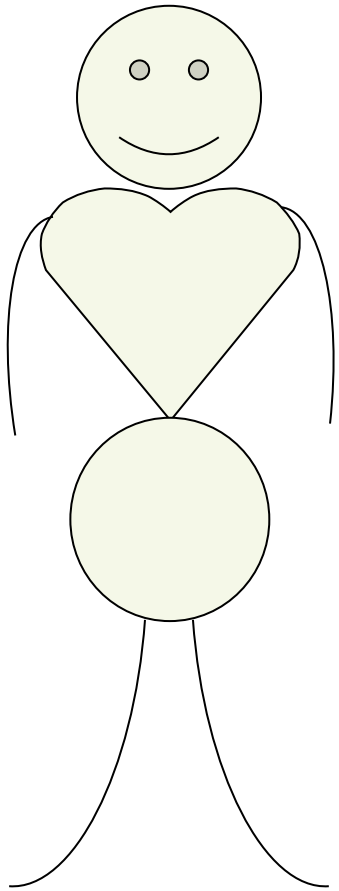
OBSERVATION
Les faits

SENTIMENT
comment je me sens en ce moment

BESOIN
ce qui donne naissance à ce sentiment

DEMANDE
ce qui pourrait combler mes besoins

Écoute empathique



(Rosenberg, 1999; D'Ansembourg, 2001)

4. Des approches à privilégier
Les besoins humains fondamentaux (valeurs, aspirations)

SUBSISTANCE • Eau, Air, Aliments • Abri • Santé, Repos	**SÉCURITÉ** • Protection • Stabilité • Confiance	**COMMUNAUTÉ** • Appartenance, Inclusion • Connexion, Confiance • Respect, Considération • Réciprocité
EXPRESSION DE SOI • Créativité • Intégrité • Croissance • Évolution	**AMOUR, Empathie** • Chaleur humaine • Estime de soi • Acceptation • Écoute, Accueil • Compassion	**INTELLECT** • Apprentissage • Compréhension • Stimulation • Conscience
CÉLÉBRATION • Jeu • Plaisir, Humour • Appréciation	**AUTONOMIE** • Choix • Liberté • Respect	**CONTRIBUTION** • Sens • Réalisation, Pouvoir • Participation
SPIRITUALITÉ: Sens, Beauté, Inspiration, Paix, Deuil		

(Rosenberg, 1999; adapté par Lanctôt-Bédard 2006)

4. Des approches à privilégier
Connaissance de soi

- Ma relation aux sentiments/émotions
- Ma relation au conflit
- Ma relation à différents types de personnes
- Mon histoire, mes défis personnels et professionnels
- Mes biais politiques, mes valeurs culturelles
- Mes biais religieux ou philosophiques

5. Références - livres

- **Les Mots sont des fenêtres (ou des murs),** Marshall Rosenberg
- **Cessez d'être gentils soyez vrai**, Thomas d'Ansembourg
- **L'empathie, le pouvoir de l'accueil – au cœur de la CNV** Jean-Philippe Faure et Céline Girardet
- **La méditation jour après jour**, Christophe André
- **Méditer: 108 leçons de pleine conscience**, Jon Kabat-Zinn
- **Intelligence émotionnelle** et **Cultiver l'intelligence relationnelle,** Daniel Goleman

5. Références – formations

- **Spiralis.ca (voir calendrier de formation)**
  - *Formation Bases de Dialogue Authentique*
    vendredi et samedi 21 et 22 novembre – Montréal
  - *Utiliser le code **IMAQ25** pour obtenir 25% de rabais sur le prix d'inscription*
- **Université de Sherbrooke – formation continue (droit)**
  - « Émotions et médiation – parcours expérientiel d'intelligence émotionnelle pour médiateurs ».
  - Sur 3 modules de 2 jours chacun
    4-5 février, 15-16 avril, 10-11 juin 2015

5. Références - web

- Spiralis.ca – notre firme de formation et de coaching
- *Center for Nonviolent Communication*: www.cnvc.org
- Institut de Pleine Conscience Appliquée de Montréal: http://www.mpcmontreal.org
- *University of Massachussetts – Center for Mindfulness:* http://www.umassmed.edu/cfm/index.aspx
- *Mindfulness Research Guide:* http://www.mindfulexperience.org/research-centers.php